



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación de Gobierno Electrónico y la Administración de  
Justicia de los Juzgados Comerciales de Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Haydeé Ingrid, Castillo Cáceres

**ASESOR:**

Dr. José Luis, Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ-2015**

## **Página de Jurado**

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**Presidente:**

---

Dr. José Muñoz Salazar

**Vocal:**

---

Dra. Rosalía Zárate Barrial

**Secretario:**

### **Dedicatoria**

A Dios quien me ha dado la fortaleza y una maravillosa familia, a mis padres por su amor y apoyo absoluto en cada momento de mi vida.

### **Agradecimiento**

A nuestro asesor, Dr. José Luis Muñoz Salazar, por haberme orientado, apoyado y facilitado en gran medida el desarrollo de mi tesis.

A mis padres; gracias a los valores que me inculcaron, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos y muchos de mis logros se los debo a ustedes.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Haydee Ingrid Castillo Cáceres estudiando del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado (a) con DNI N° 40852436 con la tesis titulada “Aplicación de Gobierno Electrónico en la Administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de Lima”.

Declaro bajo Juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, Noviembre 2015

-----

Haydeé Ingrid Castillo Cáceres

DNI: 40852436

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Administración Pública, escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado “Aplicación de Gobierno Electrónico en la Administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de Lima, 2015”.

En la presente investigación describimos la aplicación de las Tecnologías de Información y comunicación en relación a las variables del Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia. En este contexto, especialmente en los Juzgados Comerciales de la Corte Superior de Justicia de Lima, no cuentan con infraestructura adecuado para poder brindar servicio de calidad a los justiciables.

Los resultados alcanzados en la investigación, beneficiarán no solo a la administración de justicia de los Juzgados Comerciales de la Corte Superior de Justicia de Lima, lugar donde se llevó a cabo el estudio, sino a todos los órganos jurisdiccionales y a los involucrados que administran justicia, logrando solucionar la falta de confianza en nuestro sistema judicial.

Nuestra investigación se ha desarrollado de acuerdo a las necesidades de la institución en estudio.

Esperamos haber dado cumplimiento y satisfacción a las expectativas y que este trabajo de investigación sirva de guía o referencia para el desarrollo de futuras investigaciones.

## Índice de contenidos

<b>DEDICATORIA</b>	III
<b>AGRADECIMIENTO</b>	IV
<b>PRESENTACIÓN</b>	VI
<b>RESUMEN</b>	XII
<b>ABSTRACT</b>	XIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Antecedentes Nacionales	4
1.1.2 Antecedente Internacionales	5
1.2 Fundamentación Científica, Técnica o Humanística	9
1.3 Justificación	14
1.3. 1 Justificación Teórica	15
1.3. 2 Justificación Metodológica	15
1.3. 3 Justificación Práctica	16
1.4 Problema	16
1.4.1 Problema General	18
1.4.2 Problemas Específicos	18
1.5 Hipótesis	19
1.5.1 Hipótesis General	19
1.5.2 Hipótesis Específicas	19
1.6 Objetivos	20
1.6.1 Objetivo General	20
1.6.2 Objetivo Específicos	20
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>1</b>
2.1 Variables	22
2.2 Operacionalización de variables	24
2.3 Metodología	25
2.4 Tipos de Estudio	25
2.5 Diseño	25

2.6	Población, Muestra y Muestreo	25
2.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	27
2.7.1	Instrumento Gobierno Electrónico	27
2.7.2	Instrumento Administración de Justicia	28
2.7.3	Validez del Instrumento y Confianza: Gobierno Electrónico	29
2.7.4	Validez del Instrumento y Confianza: Administración de Justicia	30
2.8	Métodos de Análisis de Datos	31
2.9	Aspectos Éticos	31
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>32</b>
3. 1	Presentación de Resultados Descriptivos	32
3.1.1	Resultados para Gobierno Electrónico	32
3.1.2	Resultados para la Administración de Justicia	38
3. 2	Presentación de Resultados Inferencial	42
3.2.1	Contrastación de la Hipótesis General	42
3.2.2	Contrastación de la Hipótesis Específica	43
3. 3	Variables Tablas Bidimensionales: Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia	47
3.3.1	Información y Administración de Justicia	48
3.3.2	Interacción y la Administración de Justicia	50
3.3.3	Transacción y la Administración de Justicia	51
3.3.4	Transformación y la Administración de Justicia	52
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>53</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>56</b>
	<b>APÉNDICES</b>	<b>62</b>
	Apéndice 1. Matriz de consistencia	62
	Apéndice 2. Autorización	64



Apéndice 3. Instrumento	66
Apéndice 4. Validez del Contenido del Instrumento	72
Apéndice 5. Base de Datos de la Investigación	84
Apéndice 6. Artículo Científico	88

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de Variable Gobierno Electrónico	24
Tabla 2	Operacionalización de Variable Administración de Justicia	24
Tabla 3	Población de Servidores de los Juzgados Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2015	26
Tabla 4	Validez del Contenido: Gobierno Electrónico	29
Tabla 5	Confiabilidad por Alfa de Cronbach	30
Tabla 6	Validez del contenido: Administración de Justicia	30
Tabla 7	Confiabilidad por Alfa de Cronbach	31
Tabla 8	Resultados para Gobierno Electrónico	32
Tabla 9	Resultados para la Información	33
Tabla 10	Resultado para la Interacción	35
Tabla 11	Resultado para la transacción	36
Tabla 12	Resultados de la Transformación	37
Tabla 13	Resultados para la Administración de Justicia	39
Tabla 14	Resultado para Justicia Electrónica	40
Tabla 15	Resultados para el Sistema de Administración de Justicia	41
Tabla 16	Correlación Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia	43
Tabla 17	Correlación Información y Gestión de la Administración de Justicia	44
Tabla 18	Correlación Interacción y la Gestión de la Administración de Justicia	45
Tabla 19	Correlación Transacción y la Gestión de la Administración de Justicia	46
Tabla 20	Correlación Transformación y la Gestión de la Administración de Justicia	47
Tabla 21	Bidimensionales Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia	48
Tabla 22	Bidimensional de la Información y Administración	49
Tabla 23	Bidimensional de la Interacción y la Administración	50
Tabla 24	Bidimensional de la Transacción y la Administración	51
Tabla 25	Bidimensional de la Transformación y la Administración	52

## Índice de Figuras

Figura 1	Opinión de los Servidores sobre el Gobierno Electrónico	33
Figura 2	Resultados para la Información	34
Figura 3	Resultado para la Interacción	35
Figura 4	Resultado para la Transacción	37
Figura 5	Resultados de la Transformación	38
Figura 6	Opinión de los Servidores sobre la Administración de Justicia	39
Figura 7	Resultado para Justicia Electrónica	40
Figura 8	Resultado para Sistema de Administración de Justicia	41
Figura 9	Bidimensionales Gobierno Electrónico y la Administración Justicia	48
Figura 10	Bidimensionales Información y Administración de Justicia	49
Figura 11	Interacción y la Administración de Justicia	50
Figura 12	Transacción y la Administración de Justicia	51
Figura 13	Transformación y la Administración de Justicia	52

## RESUMEN

La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el Gobierno Electrónico es un gran avance directo que apunta a la auténtica y esperada modernización de la Gestión Pública de tal forma que se alcanzará la reforma efectiva en la administración de justicia.

La modernización aplicada al Gobierno Electrónico, promueve el desarrollo e innovación tecnológica con el fin de brindar un mejor y eficiente acceso a la justicia y la comunicación, además fomenta la transparencia de los procesos de la justicia, lo que a su vez genera confianza en el sistema judicial.

La problemática que se ha observado en la actual en La Administración de Justicia es una infraestructura inadecuada, así como también una falta de confianza en el sistema judicial, este factor coyuntural afecta la celeridad procesal generando perjuicio a los justiciables, por lo que los procesos judiciales no se resuelven con la celeridad debida y dentro de los plazos establecidos en la norma procesal, este con junto de factores finalmente produce que las partes procesales pretendan obtener la solución que desean mediante otros medios ilegales propiciando la corrupción.

El propósito es analizar la relación directa e indirecta de la aplicación e integración del Gobierno Electrónico en la Administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de la Corte Superior de Justicia de Lima en el presente año 2015.

Objetivo es lograr medir con gran precisión el impacto del resultado luego de aplicar Gobierno Electrónico e impulsar las acciones que permitan alcanzar una administración de justicia transparente.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, administración de justicia y modernización.

## **ABSTRACT**

The application of information technology and communication in the e-government is a direct development that points to the real and expected modernization of the Public Administration so that the effective reform in the administration of justice will be achieved.

The modernization applied to electronic government, promotes the development and technological innovation in order to provide better and efficient access to justice and communication, also it promotes transparency of the processes of justice, which in turn builds confidence in the judicial system.

The problem has been observed in the current administration of justice is inadequate infrastructure, as well as a lack of confidence in the judicial system, this cyclical factor affects the celerity generating harm to litigants, so that judicial processes are not resolved with due dispatch and within the deadlines set out in the procedural rule, this combination of factors that ultimately produces the litigants seeking to obtain the desired solution by other illegal means encouraging corruption.

The goal set is to determine the direct and indirect relationship between the application and integration of electronic government in the administration of justice of the Commercial Courts of the Superior Court of Lima in this 2015.

The purpose is to measure with great precision the impact of the result after applying e-government and promote actions to achieve a transparent administration of justice.

**Keywords:** Electronic Government, administration of justice y modernization.